



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los
colaboradores en la empresa MATT seguridad S.A.C., Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios – MBA

AUTOR:

Tejada Ballena, Jose Carlos (ORCID: 0000-0002-2769-5100)

ASESOR:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (ORCID: 0000-0002-8152-7570)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a las personas más importantes en mi vida, mi madre y mi padre que son un ejemplo de vida, luchadores y sobre todo emprendedores, quienes me han enseñado que se puede lograr todo con esfuerzo y empeño, a mis hermanas que siempre me brindaron su apoyo incondicional y me motivaron a seguir adelante con dignidad, sabiduría para afrontar los retos que se presentan en el transcurso de la vida

Carlos Tejada

Agradecimiento

Agradezco a Dios por estar siempre en mi vida guiándome, dándome fuerza y buen humor para luchar contra las adversidades. Agradezco especialmente a mis Padres quienes han hecho posible realizarme como profesional y en particular a los docentes por haber impartido sus conocimientos a todos ellos mi más profunda gratitud para siempre.

El autor

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1. Tipo y Diseño de investigación | 13 |
| 3.2. Variables y Operacionalización de variables | 14 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, (validez y confiabilidad) | 18 |
| 3.5. Procedimientos | 19 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 20 |
| IV. RESULTADOS..... | 21 |
| V. DISCUSIÓN | 27 |
| VI. CONCLUSIÓN | 33 |
| VII. RECOMENDACIÓN..... | 34 |
| VIII. PROPUESTA..... | 35 |

| | |
|------------------|----|
| REFERENCIAS..... | 36 |
| ANEXOS | 41 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Distribución según la edad de los colaboradores | 21 |
| Tabla 2 | Distribución según el género de los colaboradores | 21 |
| Tabla 3 | Nivel global de Estrategias de motivación laboral (agrupada) | 22 |
| Tabla 4 | Nivel Global de desempeño laboral (agrupada) | 23 |
| Tabla 5 | Estrategias de motivación laboral - Dimensión: Motivación Intrínseca (agrupada)..... | 23 |
| Tabla 6 | Estrategias de motivación laboral - Dimensión: Motivación extrínseca (agrupada)..... | 24 |
| Tabla 7 | Desempeño laboral - Dimensión: Desempeño de tarea (agrupada) | 25 |
| Tabla 8 | Desempeño laboral - Dimensión: Civismo (agrupada) | 25 |
| Tabla 9 | Desempeño laboral - Dimensión: Productividad (agrupada) | 26 |
| Tabla 10 | Alfa de Cronbach de la variable motivación laboral..... | 54 |
| Tabla 11 | Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral | 54 |
| Tabla 12 | Nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach..... | 54 |
| Tabla 13 | Generar transformación de conciencia para la mejora del desempeño laboral en la empresa..... | 59 |
| Tabla 14 | Brindar talleres motivacionales..... | 61 |
| Tabla 15 | Fortalecimiento del trabajo en equipo | 63 |
| Tabla 16 | Brindar Taller de incentivo y de pertinencia para mejorar el desempeño laboral | 66 |
| Tabla 17 | Resumen y presupuesto de actividades | 67 |
| Tabla 18 | Cronograma..... | 68 |

Índice de figuras

| | | |
|-----------------|-------------------------------|----|
| Figura 1 | Esquema de muestra | 13 |
| Figura 2 | Esquema de la propuesta | 35 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C. 2021.

Se desarrolló un estudio descriptivo propositivo de diseño no experimental, el cual para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, teniendo como muestra a toda la población que estuvo representada por 30 colaboradores de la empresa en estudio. El resultado permitió demostrar que la motivación laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo con 53%, en cuanto a sus dimensiones de motivación intrínseca y extrínseca se obtuvieron un nivel bajo con un 40% y 43% respectivamente, asimismo el nivel de desempeño laboral se sitúa en un nivel bajo con un resultado de 53% de igual forma las dimensiones de civismo y desempeño de tarea obtuvieron un nivel bajo con 40% y 47% respectivamente y la dimensión de productividad se situó en un nivel medio con un 37%. Se concluye que la implementación de estrategias motivacionales contribuirá a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores dado que se han desarrollado de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Palabras clave: Estrategias de motivación laboral, motivación, desempeño laboral

Abstract

The objective of this research was to propose motivational strategies to improve the work performance of the company MATT SEGURIDAD S.A.C. 2021.

A descriptive, non-experimental design study was developed, which for data collection the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, taking as a sample the entire population that was represented by 30 collaborators of the company under study. The result allowed to demonstrate that the work motivation of the collaborators is at a low level with 53%, in terms of their intrinsic and extrinsic motivation dimensions, a low level was obtained with 40% and 43% respectively, as well as the level of performance Labor is at a low level with a result of 53%, in the same way, the dimensions of civility and task performance obtained a low level with 40% and 47% respectively, and the productivity dimension was at a medium level with 37%. . It is concluded that the implementation of motivational strategies will contribute to improving the work performance of workers since they have been developed according to the needs of the company.

Keywords: Work motivation strategies, motivation, work performance

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el mercado empresarial es muy competitivo, por ello las empresas tienden a buscar la forma de adaptarse y convertirse en una organización competitiva para así sostenerse en el mercado, por lo que la motivación laboral es considerada como uno de los elementos fundamentales del desempeño laboral dentro de una institución. Es por ello que toda organización debe promover la motivación, no solo para mantener motivado a sus trabajadores, sino también para alcanzar los objetivos trazados. Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, el deficiente desempeño laboral se viene dando a nivel internacional como en Nicaragua (Zans, 2017) Nos dijo que las empresas frente a los cambios constantes dentro del ambiente empresarial tuvieron que acoplarse para mantenerse dentro del mundo empresarial para ello tuvieron que examinar y mejorar sus ventajas competitivas a su vez dar productos o servicios de mejor calidad. Tal como lo confirma (Reyes , 2018), también en España las empresas afrontaron esta situación problemática años atrás, una de ellas fue la empresa Mercadona S.A. quien en el año 2017 presento niveles bajos del desempeño laboral de su personal interno, así mismo llego a bajar su nivel de Ranking entre las 500 mejores empresas españolas. Mercadona al ser una empresa muy reconocida en su sector, se vio en la necesidad de aplicar estrategias basadas en la motivación laboral con el objetivo de incrementar el desempeño laboral, dichas estrategias mejoraron satisfactoriamente el problema diagnosticado, gracias a la implementación de la motivación se mejoró el desempeño laboral en un 42%. Por otro lado (Kitsios & Kamariotou, 2021) menciona que aún persisten los problemas de calidad en los hospitales públicos de Grecia, ya que se brinda un mal servicio y esto se debe a que los trabajadores del sector salud no tienen claro sobre los objetivo de la institución y hay falta de motivación tanto en lo económico como en lo personal asimismo para que los trabajadores den un buen servicio de calidad a los pacientes deben tener las herramientas necesarias, recibir retroalimentación y ser supervisados para que se sientan motivados.(Marin & Placencia, 2017). Nos dice que para establecer una relación entre la satisfacción laboral y la motivación laboral, se debe establecer el

nivel de motivación laboral de los trabajadores ya que si a un trabajador se tiene motivado dentro de la organización cumplirá con los objetivos encomendados. (ORH, 2019) Detalla que solo el 13% de los colaboradores a nivel mundial se sienten identificado con la empresa, esto refleja que existe un gran déficit de motivación laboral dentro de una organización. Asimismo el Perú es sido uno de los países con mayor índice de rotación laboral en toda Latinoamérica, con un promedio de 20 %, según un estudio realizado por (Info Capital Humano, 2019). De la misma forma la empresa (Adecco, 2018) estimó que dentro del índice de Competitividad y Talento Global 2019 el Perú se encuentra entre los primeros cuatro puestos del ranking de Prevalencia de formación dentro de las empresas. Debido a que en los últimos años las capacitaciones dentro de una organización ha cobrado mucha importancia, pero aún es un trabajo pendiente en las empresas pequeñas y familiares, ya que esta labor es asumida por los mismos dueños y encargados de la empresa, lo que es no pasa con las empresas grandes debido a que ellos ya tienen estructuradas las necesidades que se dan dentro de la empresa de acuerdo a herramientas desarrolladas y diagnósticos realizados. Por otro lado (ESAN, 2019), menciona que la motivación laboral es esencial para el fortalecimiento de una empresa. Por lo cual darles un sentido de participación a los colaboradores dentro de la empresa originará más compromiso y productividad.

(Capell , 2018), en su estudio realizado nos dice que si las empresas no quieren perder a sus colaboradores no pueden ignorar su compromiso con ellos ya que es esencial para retenerlos. Por lo tanto si se descuida su motivación y satisfacción generará un impacto negativo en la productividad y resultados obtenidos. (Alvino, 2018). Manifestó que todo individuo que este laborando dentro de una institución necesita de un estímulo por parte de su superior para efectuar con eficacia el desarrollo de sus tareas diarias, con el fin de que la empresa sea más productiva de esta manera sugiere que se creen programas de incentivos.

En la ciudad de Chiclayo, la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021, dedicada al sector de seguridad, se enfrenta actualmente a una situación problemática con respecto al desempeño laboral de sus empleados por lo que existe poca cooperación, iniciativa y participación en el trabajo realizado en equipos,

incumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa, falta de conocimiento del puesto de trabajo, falta de oportunidades para el crecimiento profesional y personal. Todo esto genera que muchas veces el colaborador no cumpla correctamente sus funciones asignadas, dificultando a la vez su proceso de aprendizaje. Ante esta situación es evidente que ha traído como consecuencia un malestar de los clientes que se reflejan por malas atenciones, se ha reducido la cantidad de puestos de servicio e incluso ha perdido su competitividad frente a su competencia directa. Por todo ello, la investigación presentó el siguiente cuestionamiento: ¿Cuáles son las estrategias de motivación laboral para mejorar el desempeño laboral en la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021? El presente trabajo de investigación se justificó de manera teórica, puesto que se respaldará en las teorías de autores que conceptualizan cada una de las variables de estudio. Se justificó de manera metodológica, porque la empresa viene atravesando deficiencias respecto al desempeño laboral de sus colaboradores. Por lo tanto, los resultados del estudio proporcionarán datos estadísticos para analizarlos y en base a ello implementar estrategias direccionadas a mejorar dicha problemática. Por otro lado se justificó de manera práctica puesto que tiene como objetivo proponer estrategias de motivación para mejorar la problemática dentro de la empresa, es decir incrementar el desempeño laboral, además de proporcionar los resultados obtenidos con la finalidad de conocer cuál es nivel de desempeño del personal de dicha empresa y sobre todo fomentar la importancia que tiene para un excelente crecimiento de la organización en el mercado. La Hipótesis que se planteó en esta investigación es: las estrategias de motivación laboral permitirán mejorar el desempeño laboral en la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021. Como objetivo general se tiene: Proponer estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021. Los objetivos específicos son: Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Matt seguridad S.A.C Chiclayo 2021. Diseñar estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Matt seguridad S.A.C Chiclayo 2021. Validar las estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Matt seguridad S.A.C Chiclayo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

(Santacruz, 2017), en su investigación como objetivo tuvo proponer estrategias de motivación para fortalecer el desempeño en la organización mencionada, así mismo, el estudio fue descriptivo y se aplicó una encuesta a 128 trabajadores que consto de 20 preguntas. Con estos resultados generados de las encuestas aplicadas, se pudo realizar un análisis de forma personal como de forma general de cada uno de los elementos, logrando así establecer y llegar a las conclusiones sobre el actual estado de la institución el cual se evidencio que el 45% del personal no le permiten desarrollar satisfactoriamente sus funciones debido a que carece de conocimientos del puesto y de capacitaciones, el cual conlleva a brindar un servicio de mala calidad dentro de la organización. Así mismo, no se logrará mejorar el rendimiento laboral de los mismos si no se potencia los conocimientos de los trabajadores ya que la motivación influye positivamente en ello.

(Certuche & Llorente, 2020), En estudio como objetivo principal fue diseñar estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral. Asimismo la metodología usada fue de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo .Encuestaron a 14 colaboradores del área operativa y administrativa. A través de entrevista con cuestionario con la finalidad de conocer su perspectiva frente a la motivación laboral en la empresa. En cuanto al diagnóstico de los resultados se concluyó que la motivación asume un rol principal en el desarrollo de las tareas que generan mayor productividad, mejor ambiente laboral, bienestar y satisfacción y que la propuesta presenta una cadena de estrategias basadas en el grado de necesidades humanas planteada por Abraham Maslow (1943), donde se establece los aspectos a optimizar y un objetivo por cada tipo de necesidad con el fin de conocer las prioridades de los colaboradores y ver la forma adecuada para motivarlos.

(Castro, 2019), en su informe de investigación titulada Estrategias de motivación para fortalecer el desempeño laboral en EMTURISA S.A., cantón salinas, provincia de Santa Elena. La finalidad de este estudio es de diagnosticar las estrategias de motivación a través de los instrumentos de investigación para el

afianzamiento del desempeño laboral de los colaboradores de la institución, el cual tuvo como metodología fue exploratoria y descriptiva, asimismo se aplicaron diferentes instrumentos como la guía de entrevista y ficha de observación y un cuestionario a 35 colaboradores, se concluyó como propuesta para afianzar el desempeño laboral implementar estrategias de motivación, como dar un programa de recompensas y capacitaciones a fin de beneficiar tanto a la institución como al colaborador.

(Viera, 2016), en su informe de investigación tuvo como propósito primordial descubrir el nivel de incidencia entre comunicación interna organizacional y desarrollo institucional dentro de la empresa, la metodología usada es descriptiva de tipo cuali-cuantitativa, de diseño no experimental de corte transversal. El estudio de la población estuvo compuesta por 222 trabajadores que laboran dentro de la organización y se utilizaron como técnicas la encuesta y observación. Teniendo como resultado que el 86% de trabajadores asevera que es preciso considerar esencial la integración de un programa que logre incrementar dentro de la organización la comunicación interna. El autor determinó que la falta de un plan que incremente la comunicación interna altera en gran escala el desempeño laboral y el logro de objetivos de los trabajadores debido a que no es eficiente la información que se da entre los trabajadores y autoridades en las reuniones o actividades realizadas.

(Nolazco, Bustamante, Moreno, & Carhuanchó, 2021). en su investigación titulada: Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú, tiene como objetivo de estudio analizar y especificar los factores predominantes de la motivación laboral en los trabajadores de la empresa. Tiene un enfoque mixto, sintagma holístico, nivel comprensivo, método inductivo-deductivo, como técnica se utilizó la encuesta seguido de una guía de entrevista, el cual la muestra lo comprendió 30 trabajadores y ex trabajadores y 03 entrevistados. Como resultado se evidencio la desmotivación debido a la falta de bonos, reconocimientos falta de incentivos, el salario no justifica lo trabajado y falta de apoyo en las decisiones propias. Así mismo algunos trabajadores expresaron sentirse motivados con las diferentes áreas debido a que existe cooperación y afiliación con los dueños de la

empresa como con los demás trabajadores generando así un ambiente de confianza.

(Olivera, 2021). En su investigación cuyo objetivo fue proponer la actualización de los documentos de gestión para el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz. Cui la muestra estuvo conformada por 47 trabajadores. El cual se optó por realizar el tipo de muestreo no probabilístico. En cuanto a cuestionarios se trabajó en función a la validación de expertos. El cual se obtuvo que el 89.3% de trabajadores están conformes con la actual gestión documentaria Concluyendo que los trabajadores de la municipalidad se encuentran con un desempeño laboral de 63.83% el cual se refiere a un nivel regular seguidos de un 19.15% que se encuentran en un nivel bueno y un 17.02% en un nivel deficiente. El cual se concluye que el total de los colaboradores requieren capacitación en gestión documental.

Así también, en su estudio de (Cerrón, 2018) llamada “Coaching y desempeño en los colaboradores de un banco privado Agencia Huaycan”, la finalidad fue conocer la asociación de las variables, la metodología de la investigación se basó a un estudio de tipo descriptivo – correlacional de diseño no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas en ningún momento, además, se aplicó el cuestionario a 30 colaboradores. En los resultados obtenidos, se determina que el 75% de deficiencia se debe al desempeño de los colaboradores, debido a que existe un mal clima organizacional, la comunicación no es efectiva y falta de motivación. El autor concluyó que las variables se relacionan positivamente con Rho de Spearman de $r = 0.879$, considerándose como una correlación significativa, finalmente el autor sugiere en su aporte lo siguiente: Teóricamente el autor sugirió impulsar las capacitaciones, realizando actividades integradoras, talleres de motivación a fin de mejorar las deficiencias encontradas y crear un equipo de trabajo en el cual cada colaborador pueda influir en ciertos temas, se tomó como propuesta la teoría de (Whitmore, 2016), esta aportación citada ayuda a la presente investigación, dado que las estrategias planteadas están orientadas hacia el incremento del desempeño laboral, variable que en el presente estudio se pretende mejorar.

(Quispe, 2020), en su tesis demuestra tuvo como objetivo describir, analizar los beneficios e importancia de la evaluación del desempeño laboral. Como metodología se usó un diseño no experimental de tipo de investigación argumentativo, que consistió en detallar, conceptos teóricos, beneficios, importancia y métodos de la evaluación del desempeño. Concluyendo que la evaluación de desempeño es de vital importancia debido a que es una herramienta de gestión para el progreso integral del trabajador, la evaluación del desempeño laboral debería tener claros los objetivos tanto para el evaluador y evaluado; propiciando así la participación conjunta sin importar el orden jerárquico dentro de la institución, para el beneficio de todos.

(Flores & Herrera, 2016), en su investigación “Estrategias motivacionales para fortalecer el desempeño en el Supermercado Tottus – Chincha”. Tuvo como fin establecer estrategias para solucionar las deficiencias de la organización estudiada, donde siguió un estudio propositivo, la muestra se conformó por 50 colaboradores del área comercial el cual se desarrolló un cuestionario de 19 preguntas, con respuestas de escala de Likert, para recolectar la información requerida. El autor determinó que de los colaboradores el 56%, se encuentran desmotivados, debido a que la empresa no ofrece un reconocimiento económico cuando cumple con las metas de la empresa así mismo, el 46% manifestó que muy pocas veces recibe capacitaciones el cual les afecta en su desempeño laboral.

Asimismo (Maldonado, 2017), en su estudio de investigación, tuvo como propósito establecer estrategias para mejorar el desempeño en la institución estudiada, el tipo de estudio fue descriptivo propositivo, en cuanto a instrumento se usó el cuestionario, el cual estuvo constituido por 11 ítems y aplicado a una muestra de 62 colaboradores de la Municipalidad. El autor concluye que, el 68% de los colaboradores indicaron tener un nivel bajo de desempeño laboral, así mismo el 45% manifestó que la motivación es deficiente y por ende no les permite mantener un buen rendimiento laboral en sus actividades.

El autor recomienda fomentar la motivación de manera permanente, puesto que es esencial para mantener un buen desempeño de los colaboradores en las actividades asignadas por parte de su jefe; el aporte fue desarrollado en base a los

resultados deficientes del estudio y respaldado en las teorías de Ross (2013). La implementación de las estrategias establecidas por el autor generó grandes beneficios para la organización, principalmente mejorando el desempeño laboral de su personal interno y segundo mejorar la eficiencia en el servicio que se le brinda al usuario.

(Villalobos, 2019), en su investigación se centró en determinar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. de Chiclayo, en donde el tipo de investigación fue descriptiva correlacional, donde se usó de técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento el cual sirvió para extraer información. Para el propósito de este estudio, se seleccionaron a 35 trabajadores empleando la escala Likert, para ello se utilizó un software estadístico como es el SPSS V21 donde se efectuó y usó el coeficiente de correlación de Pearson consiguiendo así un porcentaje de 99% con un margen de error del 1% el cual es significativo dentro de la organización.

(Arango, 2018). Ha señalado a la motivación como el comportamiento de las personas repercute en la satisfacción de los colaboradores. El cual se puede incentivar a los colaboradores en forma directa a través de elogios, comunicaciones personales, entregándoles premios económicos o reconocimientos a los colaboradores que lograron la meta trazada De manera intrínseca el cual se origina de la parte interna de una persona teniendo como propósito complacer sus aspiraciones no materiales como su desarrollo personal y así disfrutar más tiempo en el trabajo. En cuanto a la motivación extrínseca que se determinar a través de incentivos que provienen externamente de la persona como lo son los estímulos económicos como los bonos extras, tener un mejor salario y condición de trabajo

El desempeño laboral en cuanto a definición a lo largo del tiempo ha venido evolucionando y actualmente existe una indiscutible concordancia en cuanto a determinar esta variable en base a la conducta del colaborador que en lugar de establecerlo en base a la acción que produce dicho comportamiento.

(Ramírez, 2021). En su investigación cuyo objetivo tuvo establecer la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

En donde la metodología de este estudio fue de diseño no experimental, descriptiva correlacional-transaccional, se tuvo como muestra a 30 trabajadores, a los que se le realizó un cuestionario para cada variable de estudio, los datos obtenidos demuestran que la dimensión autorrealización con un coeficiente de (0,752), el involucramiento laboral con un coeficiente de (0,571), la supervisión con un coeficiente de (0,602), la comunicación con un coeficiente de (0,413) y las condiciones laborales con un coeficiente de (0,642) se vincula considerablemente con el desempeño laboral de los trabajadores, concluyendo que entre el clima organizacional y el desempeño laboral existe una alta relación con un coeficiente de (0,736), determinando que a buen clima organizacional mejor va hacer que el colaborador tenga un buen desempeño laboral.

Asimismo, (Castro E. , 2018), en su estudio de investigación tuvo como objetivo incrementar las ventas en el área de damas de la empresa SAGA FALABELLA S.A. CHICLAYO". Tuvo un alcance de diseño no experimental de tipo descriptiva, cuantitativa, por lo que se determinó la relación que existe entre el incremento de ventas con las estrategias de motivación en el puesto de damas de la organización para ello según la planilla interna de la empresa se tomó una muestra de estudio y se usó como instrumento un cuestionario a 40 clientes internos sobre motivación laboral, para determinar el grado de incentivación que poseen los trabajadores dentro de la organización. Teniendo como resultado la información necesaria para poder incrementar las ventas eligiendo así una propuesta con la estrategia de motivación más conveniente para el espacio textil de damas de la empresa.

(Requejo, 2018), en su estudio de investigación, tuvo como finalidad mejorar la problemática a través de las estrategias motivacionales el cual desarrolló un estudio de tipo experimental con un diseño pre-experimental aplicándose un cuestionario de 20 preguntas como instrumento y se conformó por 3 dimensiones. Se aplicó a una muestra de 52 colaboradores. Como conclusión final, el autor señala que la motivación laboral tiende a influir dentro de los colaboradores en función a su desempeño laboral dentro de la organización.

El autor recomienda continuar implementando talleres motivacionales cada semestre, dado que se diseñó para fortalecer en cada trabajador su desempeño laboral el cual estuvo compuesto por 4 talleres cada 2 sesiones enfocándose en la teoría de Herzberg los cuales estuvieron orientados para optimizar los factores motivacionales dentro de los discernimientos de los objetivos de la empresa para incrementar las relaciones entre compañeros tanto individuales como sociales. El aporte definitivamente logro incrementar el desempeño laboral, favoreciendo tanto a los trabajadores como a toda la organización.

(Lizana & Samamé, 2021), en su estudio de investigación: “Diseño de estrategias de la motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa caja Sullana S.A.”. Tuvo como propósito señalar dentro de la empresa el nivel de motivación laboral en los colaboradores, observando las carencias que tiene la organización, se determina que a los colaboradores de la empresa se les debe dar la oportunidad de expresarse verbalmente en cuanto a sus preocupaciones y necesidades que tienen para así poder ayudarlos y en ese sentido ellos se sientan escuchados la empresa y así puedan realizar óptimamente sus funciones teniendo un buen desempeño y mejor productividad dentro de la empresa. Se usó la metodología descriptiva-correlacional, el cual se tomó la población total que son 30 colaboradores. Como instrumento se utilizó la Escala de Cronbach, donde se evidencio como resultado que el 80% de los colaboradores están satisfechos en distintos aspectos laborales dentro de la empresa, debido a ello ciertos colaboradores se sienten identificados con la organización, otro porcentaje de los colaboradores están descontentos debido a la presión que existe por parte de su superior el cual tienen que llegar a exceder el objetivo establecido, en cuanto a remuneraciones, beneficios laborales y crecimiento personal, relaciones con autoridades clientes, desempeño de tareas, compañeros de trabajo, condiciones de ambientes y frente a ello se encuentran en un nivel regular en cuanto a la motivación laboral, concluyendo que los trabajadores están orientados para hacer frente y tomar acciones que den arreglo a las diversas dificultades que se den bajo su propia responsabilidad dentro del trabajo, se nota

que la motivación laboral repercute mucho en el rendimiento de las tareas de cada trabajador.

En base a las teorías existentes se procederá a desarrollar conceptos relacionados a las variables que forman parte de mi investigación

(Castro C. , 2014), en su libro titulado “Manual de administración del tiempo”, nos dice que para que una persona invierta tiempo en una actividad específica necesita tener motivos. Sin ellos una persona nunca estará dispuesto a poner más esfuerzo de lo debido, para salir de esa inercia o estatismo. Toda persona que quiere realizar una determinada actividad, necesita encontrar o ver la causa-motivo suficiente para hacer rentable y razonable el tiempo que queremos invertir en esa actividad.

(Cruz , Pérez, & Trevilla, 2009) ellos consideran que para que sean eficientes los trabajadores dentro de una organización, los directivos deben maximizar la transferencia de conocimientos no sólo a través de motivaciones externa como brindar una calidad de vida mejor tanto en lo profesional como en lo personal, sino también reforzando los motivadores internos tal como es el interés por las tareas desarrolladas y la identificación con los objetivos de la empresa, el cual les permitan visualizar su progreso profesional con una mejor autonomía dentro de un buen clima laboral y en armonía con sus valores morales y éticos.

Para (Robbins & Judge, 2017), la motivación es la conducta que una persona puede tener en su zona de trabajo el cual puede influir en el fracaso o éxito dentro de ella, por lo que es esencial que cada colaborador sea evaluado para saber si se encuentra satisfecho en su centro laboral y con sus funciones asignadas y si las exigencias de la institución retribuye al esfuerzo realizado y a sus necesidades, ya que si se tiene un colaborador motivado hace que la organización sea más productiva y se incrementen las ganancias el cual será beneficioso tanto para el colaborador como la empresa, también nos señala de 2 fundamentales factores como es la motivación intrínseca y extrínseca, con respecto a la motivación extrínseca se defiere especialmente a comportamiento humano el cual son ocasionados por estimulaciones externas, como los ascensos laborales, monetariamente, reconocimientos, popularidad, elogio. En cuanto a la motivación

intrínseca señala que es cuando un individuo tiene deseos de comportarse en base a lo que uno mismo le sea satisfactorio como deseos biológicos como el viajar hacer deporte, leer o necesidades de pertinencia

Según (Robbins & Judge, 2017), la motivación extrínseca o externa hace referencia a todos los estímulos externos como el dinero, estado u otros beneficios que le permite a la persona dirigir sus acciones, comportamientos y sobre todo sus emociones a un determinado fin, con el propósito que ello le genere un beneficio propio o alguna recompensa. También nos dice que tienen menos probabilidades de alcanzar sus metas y son menos felices porque los objetivos son menos significativos para ellos. Asimismo (Soriano, 2018) Señala que las empresas requieren que sus trabajadores sean eficientes y dinámicos el cual señala que existen 2 formas de disfrutar una actividad que es la motivación extrínseca que está basado en 3 conceptos incentivo recompensa y castigo, el cual el incentivo se da a inicios de una actividad y la recompensa y castigo luego de ejecutarla, por otro lado la motivación intrínseca se fundamenta en necesidad psicológicas.

Ugarte(2017), aduce que el desempeño laboral es la forma como los trabajadores realizan sus tareas diarias eficazmente, para el logro de las metas trazadas dentro de la empresa en un determinado tiempo (p.31).

Para Arias & Heredia (2015) determino que en las organizaciones es fundamental su diseño y funcionamiento debido que estos dependen de cómo cada colaborador se desempeñe dentro de su lugar de trabajo y acorde a su función según su nivel de análisis mental y compromiso que puedan desarrollar dentro de la organización, por ende, si ellos aportan lograran los objetivos propuestos (p.85).

Según Snell & Bohlander (2013) mencionaron que el desempeño es el proceso donde los colaboradores puedan desarrollar sus destrezas y habilidades según su función o tarea asignada con el fin de enfocarse y poder lograr los objetivos de la organización. (p.5).

En este sentido (Robbins & Judge, 2017), mencionan 3 tipos de conductas principales que integran el desempeño laboral las cuales son: Desempeño de la tarea, Civismo y Productividad.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

Según la naturaleza de la actual investigación, fue de enfoque cuantitativo, con un alcance de diseño No experimental: Explicativo – propositivo, debido a que se describió el contexto como tal y la manera en que se observó, es decir, de manera objetiva definiendo la problemática relacionada al Desempeño Laboral en la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021, para luego elaborar estrategias de motivación laboral.

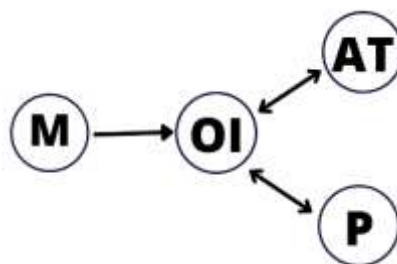
Según Hernández, Fernández, & Baptista (2017), la Investigación de tipo cuantitativa, debido a que se usa la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico el cual refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación. (p.152).

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2017), la Investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se fundamenta en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos posteriormente. (p.152).

Por tal sentido se muestra el siguiente esquema

Figura 1

Esquema de muestra



Dónde:

M = Muestra

OI = Observación inicial

AT = Análisis teórica

P: = Propuesta de Programa de Estrategias de Motivación laboral.

3.2. Variables y Operacionalización de variables

Se trabajó con las 2 variables, una de ella Estrategias de Motivación laboral y la otra variable es Desempeño laboral.

Definición conceptual de Estrategias de motivación laboral

Para (Robbins & Judge, 2017) , es la conducta que una persona puede tener en su zona de trabajo el cual puede influir en el fracaso o éxito dentro de ella, por lo que es esencial que cada colaborador sea evaluado para saber si se encuentra satisfecho en su centro laboral y con sus funciones asignadas y si las exigencias de la institución retribuye al esfuerzo realizado y a sus necesidades, ya que si se tiene un colaborador motivado hace que la organización sea más productiva y se incrementen las ganancias el cual será beneficioso tanto para el colaborador como la empresa,

Definición operacional de Estrategias de motivación laboral

Debido a que una empresa es una entidad que por sí sola no puede lograr sus objetivos, es importante contar con estrategias motivacionales y realizar el trabajo recomendado, por lo que el éxito de la empresa dependerá de ello.

Desde el punto de vista operacional, las estrategias de motivación laboral cuenta con 2 factores fundamentales: extrínseca e intrínseca

Según (Robbins & Judge, 2017), la motivación extrínseca o externa hace referencia a todos los estímulos externos como el dinero, estado u otros beneficios que le permite a la persona dirigir sus acciones, comportamientos y sobre todo sus emociones a un determinado fin, con el propósito que ello le genere un beneficio propio o alguna recompensa. También nos dice que tienen menos probabilidades de alcanzar sus metas y son menos felices porque los objetivos son menos significativos para ellos.

Políticas organizacionales En todas las empresas, ya sean de cual rubro tanto político, religioso, educativo, industrial o meramente asistencial, tienen un conjunto de reglas y normas establecidas que, si no se cumplen, se aplicará las sanciones correspondientes por la cual el trabajador tendrá más cautela para evitar sanciones y sobre todo que será una fuente de motivación para que cumplan sus objetivos establecidos por la empresa el cual permitirá mantener un buen desempeño en su sitio de labor. (Louffat, 2015)

Condiciones ambientales En este entorno, los empleados desempeñarán sus funciones de acuerdo a sus propios puestos de trabajo. En términos de condiciones físicas, se refieren a la infraestructura, bienes inmuebles y accesorios disponibles para los empleados. Para que su trabajo sea positivo, deben estar en buen estado de funcionamiento y, en condiciones de uso apropiadas, por otro lado el ambiente, se refiere al contexto ambiental de la organización que le permita al trabajador desarrollar sus actividades con plena comodidad, de lo contrario los trabajadores manifestaran malestar y ello conllevaran a que sus funciones lo desarrollen con desmotivación afectando a su rendimiento laboral y ello también afectaría a la productividad de la empresa (Louffat, 2015)

De manera similar, sucede con los beneficios sociales, el trabajador necesita una garantía para su bienestar dentro de la organización y a ello se le suma algunos descuentos por alguna compra o algún otro beneficio que propicie satisfacción en el empleado (Louffat, 2015)

El Salario es uno de los principios más relevantes que hacen que un trabajador se sienta satisfecho dentro de una organización, debido a que se siente motivado si tiene un salario justo, así mismo, si el salario que percibe no es el adecuado o no está acorde a sus funciones, no suele desempeñarse correctamente dentro de la organización y logra así que el trabajador comience con la búsqueda de otro empleo y culminando así con la renuncia en consecuencia de la inconformidad del sueldo. (De la Garza, 2007)

La Supervisión para (Robbins & Judge, 2017), hace referencia a las acciones que realizan las personas que son autoridades dentro de una organización, el cual permite que dicha autoridad lleve una organización adecuada en el desarrollo de

funciones, planifique las diferentes estrategias o técnicas a aplicar para el cumplimiento de objetivo y sobre todo que guíe al trabajador hacia el cumplimiento de dichos propósitos.

Según (Robbins & Judge, 2017), señala que la motivación intrínseca no responde a factores externos, sino que la motivación intrínseca está relacionada con las necesidades internas del trabajador ya que persiguen metas laborales que una persona desea lograr en la vida, es por ello que los trabajadores están más satisfechos con sus trabajos y sienten que encajan mejor en sus organizaciones y pueden funcionar mejor dentro de la organización. A través de culturas, si los individuos persiguen metas debido a un interés intrínseco, es más probable que alcanzan metas, son más felices cuando las logran y son felices incluso si no las alcanzan.

Realización: Entre los profesionales que buscan desarrollar líneas de carrera a largo plazo, esta es una fuente muy poderosa de motivación interna, con un enfoque en el desarrollo profesional, por lo que tienden a trabajar de la mejor manera posible, lo que le permite desempeñarse profesionalmente o conseguir el objetivo deseado dentro de la organización. Para poder promocionarse, esto también está relacionado con el aprendizaje de los profesionales, es decir, adquirir experiencia para permitir que los profesionales tengan habilidades prácticas efectivas (Louffat, 2015).

Reconocimiento: Esto hace referencia a aquel individuo que desarrolla sus funciones o actividades y necesita ser reconocido a través de ascensos, aumentos de sueldo y otras formas de reconocimiento al empleado, esto le permite constituir una satisfacción o una gratificación interna que incluso puede ser mejor que una recompensa económica, cabe mencionar que esto no significa que las contribuciones individuales deban ignorarse; más bien deben equilibrarse con contribuciones desinteresadas al equipo.

Definición conceptual de Desempeño Laboral

Según (Robbins & Judge, 2017), nos define que el desempeño laboral, es un proceso en el cual los empleados o colaboradores tienden a ampliar sus

habilidades, conocimientos y capacidades de forma efectiva para así poder cumplir con los metas establecidos dentro de la institución.

Definición operacional de Desempeño Laboral

En este sentido (Robbins & Judge, 2017), mencionan 3 tipos de conductas principales que integran el desempeño laboral las cuales son: El desempeño de la tarea, Civismo y Productividad.

La primera conducta del desempeño laboral es el “Desempeño de la tarea” el cual consiste en el Desempeño de los deberes y responsabilidades del trabajador que contribuirá a la producción de un bien o servicio dentro de la organización. (Robbins & Judge, 2017).

La segunda conducta del desempeño laboral que considera el autor es el “Civismo” el cual se refiere al comportamiento social en el lugar de trabajo donde van a trabajar, sin embargo también se busca que se genere un buen ambiente laboral como las buenas relaciones interpersonales dentro de la institución, para poder cumplir con los objetivos trazados por la empresa (Robbins & Judge, 2017).

La tercera conducta del desempeño laboral que considera el autor es la “Productividad” en donde nos señala que comportamiento dañino por un individuo el cual no genera una buena productividad dentro de la empresa se debe a la mala relaciones interpersonales, al actuar agresivamente hacia compañeros de trabajo, o robos dentro de la institución etc. Lo cual conlleva a que no se dé una buena productividad.

Conocimiento del puesto de trabajo es esencial ya que si se necesita tener mejores resultados, el colaborador debe tener un abundante conocimiento del puesto donde se desempeña y de cuáles son sus funciones ya que si no se diera así, esto se verá reflejado en su trabajo y no se logrará excelentes resultados de sus funciones establecidas, por eso es primordial que todo colaborador tenga bien claro cuáles son sus funciones los objetivos establecidos, las normas o los lineamientos que debe seguir dentro de la organización. (Robbins & Judge, 2017).

El Clima organizacional se relaciona al ambiente laboral que se da entre los integrantes de la organización si dentro de la organización hay un excelente clima esto se verá reflejado en la conducta de los colaboradores en forma favorable y positivo, es decir que por parte de los colaboradores de como ellos sienten el ambiente laboral dentro de la organización tendrán un desenvolvimiento de forma favorable o desfavorable. (Chiavenato, 2001).

En lo que se refiere al Cumplimiento de metas, para tener excelentes resultados es esencial que las instituciones establezcan objetivos a sus colaboradores para que esto implique un poco más de empeño por parte del colaborador, y así cumplir con los objetivos trazados dados por la organización, para ello es fundamental que los objetivos o metas estén al alcance del colaborador para que puedan cumplirlas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Tamayo (2012), señala que “la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno.” (p.176).

La presente investigación estuvo compuesta por el total de trabajadores de la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021.

Según Tamayo (2012), señala que “a partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población; esta muestra, se considera, es representativa de la población.” (p.177).

La muestra estuvo conformada por trabajadores de la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021 y se tendrá en cuenta la fórmula de la población finita, dado que es una población conocida.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, (validez y confiabilidad)

En cuanto a la técnica que se desarrolló para esta investigación será la encuesta la misma que está dirigida hacia los agentes de seguridad con la finalidad de recolectar información y el cuestionario como instrumento.

Asimismo El instrumento que se utilizó es el cuestionario. Según (Ñaupas H. , 2018), afirma que “es el aquel que está compuesto por una serie de preguntas que están direccionadas a medir una o más variables”. Por lo tanto, el cuestionario de la presente investigación tiene como finalidad medir la variable motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MATT Seguridad SAC.

Por otro lado para el instrumento se empleó la validez según el juicio de expertos, los mismos que a través de sus habilidades podrán dar la conformidad de cada ítem, es decir, si realmente los ítems miden la variable. Para ello se empleó la validación de 2 expertos en el tema como es Mg .Katia Teresa Acuña Rojas y la Mg. Mariely Soledad Almeyda Torres.

Asimismo la confiabilidad se hizo a través del Alfa de Cronbach. Según (Hernández, et al (2017) señalan que la confiabilidad es consistencia y la coherencia de un instrumento para medir lo que se busca medir (p.200). En ese sentido se tomó como referencia a 15 personas el cual fue su nivel de confiabilidad de 0.79 (excelente confiabilidad) en estrategias de motivación laboral y el 0.85 (excelente confiabilidad) en la encuesta de desempeño laboral.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de esta investigación se procedió primero en coordinar con el Jefe de operaciones de la sede Chiclayo y solicitar el permiso a la empresa para realizar la investigación. Posteriormente se volvió a coordinar con el Jefe de Operaciones para concretar la fecha y hora disponible poder aplicar los instrumentos correspondientes el cual se realizó de forma presencial en los diferentes puestos de trabajo al mismo tiempo se tuvo que organizar el material a usar (copias de los instrumentos, lapiceros, etc.) Y luego se procedió a ordenar la información recaudada. Finalmente se procedió con la calificación, interpretación y organización de la información obtenida, el cual luego se ingresó y analizó los datos, para así elaborar la matriz de datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de la información obtenida del cuestionario se utilizó el programa estadístico SPSS V25, el cual nos permitió analizar descriptivamente

cada uno de los datos obtenidos, así mismo los datos serán procesados en el programa Microsoft Excel con la finalidad de tener un mejor entendimiento, dado que serán tabulados en tablas.

3.7. Aspectos éticos

Con el fin de respetar éticamente la información que se conseguirá en el presente estudio se cumplirá con lo establecido en el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo, Según, (Abanto , 2014) se deben considerar los aspectos éticos de acuerdo a la especialidad y la naturaleza de la investigación. En este sentido se realizará con absoluta transparencia, considerando la confidencialidad de los datos garantizando el respeto de los participantes, de igual forma se mantendrá en reserva su identidad y los resultados de sus evaluaciones, del mismo modo se brindarán un trato justo a los participantes y se utilizaran las normas APA para citar a los autores que están dentro de la investigación desarrollada.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de la investigación

Tabla 1

Distribución según la edad de los colaboradores

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------|------------|------------|
| Válido | 18 a 22 años | 6 | 20% |
| | 23 a 28 años | 10 | 33% |
| | 29 a 35 años | 9 | 30% |
| | 36 a 40 años | 3 | 10% |
| | 40 años a más | 2 | 7% |
| | Total | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores

El 33% del personal de seguridad de la empresa MATT Seguridad S.A.C., posee la edad de 23 a 28 años de edad, seguido a ello el 30% que corresponde a las edades de 29 a 35 años, el 20% corresponde a las edades de 18 y 22 años, el 10% corresponde a las edades de 36 a 40 años y finalmente el 7% tiene la edad de 40 años a más respectivamente.

Tabla 2

Distribución según el género de los colaboradores

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Válido | Masculino | 27 | 90% |
| | Femenino | 3 | 10% |
| | Total | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores

La distribución según el género de la empresa MATT Seguridad S.A.C., demuestra que la mayoría corresponde al sexo masculino con el 90%, seguido a ello se encuentra el sexo femenino con 10%, por lo tanto, de acuerdo a los resultados es claro que la mayoría de colaboradores son de sexo masculino.

Tabla 3

Nivel global de Estrategias de motivación laboral (agrupada)

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo | 16 | 53% |
| | Nivel medio | 5 | 17% |
| | Nivel alto | 9 | 30% |
| | Total | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores

De acuerdo a los datos agrupados de la variable Estrategias de motivación laboral, se evidencio que este se sitúo en un nivel bajo con el 53%, seguido del nivel alto con el 30% y medio con el 17%. Estos resultados conlleva a afirmar que más del 50% de los colaboradores de la empresa no se sienten motivados en su puesto de trabajo, el cual no les permite tener un buen desempeño en sus tareas asignadas.

Tabla 4*Nivel Global de desempeño laboral (agrupada)*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo | 16 | 53% |
| | Nivel medio | 5 | 17% |
| | Nivel alto | 9 | 30% |
| | Total | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores

Aquí podemos apreciar que el nivel global correspondiente al variable desempeño laboral es bajo con un valor de 53%, seguido a ello se aprecia el nivel alto 30% y por último el 17% que corresponde al nivel medio. El resultado es evidente ya que la mayoría de sus dimensiones también poseen un nivel bajo y por lo tanto se afirma que el personal de la empresa no se viene desempeñando correctamente.

Tabla 5*Estrategias de motivación laboral - Dimensión: Motivación Intrínseca (agrupada)*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo | 12 | 40% |
| | Nivel medio | 10 | 33% |
| | Nivel alto | 8 | 27% |
| | Total | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores

En la dimensión motivación intrínseca se obtuvo un nivel bajo con un 40%, seguido del nivel medio con un 33% y el nivel alto con un 27%. Podemos observar que existe

un alto porcentaje que se sitúa en un nivel bajo, esto se debe a que la mayoría de los agentes no recibe críticas constructivas para mejorar su trabajo, además de ello no se dan capacitaciones que ayuden a motivarse de igual forma la mayoría señala que su esfuerzo no es reconocido, lo cual también genera desmotivación en el agente de seguridad.

Tabla 6

Estrategias de motivación laboral- Dimensión: Motivación extrínseca (agrupada)

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo | 13 | 43% |
| | Nivel medio | 9 | 30% |
| | Nivel alto | 8 | 27% |
| | Total | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores

En la tabla de la dimensión motivación extrínseca se ve que el nivel bajo alcanzo un 43%, este resultado se debe a que la empresa no cumple con los días de descanso ya que a veces el agente de seguridad tiene que hacer doble turno y no son reconocidas esas horas extras asimismo las condiciones físicas donde labora el personal no son las adecuadas, no proporciona beneficios al trabajador y sobre todo que la mayoría no está conforme con su salario que percibe, dado que este no está acorde a sus actividades que realiza día a día.

Tabla 7*Desempeño laboral - Dimensión: Desempeño de tarea (agrupada)*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo | 14 | 47% |
| | Nivel medio | 10 | 33% |
| | Nivel alto | 6 | 20% |
| | Total | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores

La dimensión desempeño de la tarea, demuestra situarse en un nivel bajo con un resultado estadístico del 47%, seguido de nivel medio con un 33% y solo el 20% en un nivel alto. Es resultado nos muestra que la mayoría de agente no se adapta con rapidez al puesto de trabajo ya que no toma interés en el cargo de cambio de turno e instrucciones sobre el puesto. Y debido a ello no cuentan con la capacidad de identificar los posibles problemas que se puedan presentar dentro del puesto de trabajo.

Tabla 8*Desempeño laboral - Dimensión: Civismo (agrupada)*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo | 12 | 40% |
| | Nivel medio | 10 | 33% |
| | Nivel alto | 8 | 27% |
| | Total | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores

En esta dimensión de civismo podemos observar que se alcanzó un nivel bajo con 40% seguido de un nivel medio con 33% y un 27% correspondiente al nivel alto. En

este sentido el resultado nos muestra que no existe una comunicación fluida entre los compañeros de trabajo el cual no permite ayudarse mutuamente cuando uno de ellos tenga un problema, debido a ello hace que no se cumplan con cabalidad las tareas encomendadas que se dan durante el relevo y día a día.

Tabla 9

Desempeño laboral - Dimensión: Productividad (agrupada)

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Nivel bajo | 10 | 33% |
| | Nivel medio | 11 | 37% |
| | Nivel alto | 9 | 30% |
| | Total | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores

Según los resultados correspondientes a la dimensión Productividad, se observa que esta se sitúa en un nivel medio con el 37%, seguido de un 33% de nivel bajo y un 30% de nivel alto, lo que nos permite testificar que algunos de los agentes de seguridad tienden a sentirse feliz al término de su día logrando su labor con eficiencia utilizando sus conocimientos diarios adquiridos con el tiempo por otra parte los agentes de seguridad no se sienten a gusto debido a que no cuentan con los implementos necesarios para desarrollar eficazmente su turno generando malestar entre el personal.

V. DISCUSIÓN

En función a la investigación realizada se puede evidenciar de los resultados obtenidos de la encuesta que el nivel de motivación y desempeño laboral en la que se encuentran los colaboradores de la empresa.

En cuanto al análisis de la Tabla 3 se muestra que se obtuvo un nivel bajo con un 53% por lo que se deduce que más de la mitad de los colaboradores de la empresa no se sienten motivados en su puesto de trabajo, el cual no les permite tener un buen desempeño en sus tareas asignadas, seguido del nivel alto con el 30% y el nivel medio con el 17%. Estos resultados se asemejan al estudio de investigación de (Marin & Placencia, 2017). Donde nos dice que para establecer una relación entre la satisfacción laboral y la motivación laboral, se debe establecer el nivel de motivación laboral de los trabajadores ya que si a un trabajador se tiene motivado dentro de la organización cumplirá con los objetivos encomendados. De igual forma (ORH, 2019) Detalla que solo el 13% de los colaboradores a nivel mundial se sienten identificado con la empresa, esto refleja que existe un gran déficit de motivación laboral dentro de una organización.

(Certuche & Llorente, 2020), con el objetivo de diseñar estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral. Encuestaron a 14 colaboradores del área operativa y administrativa. A través de un cuestionario con la finalidad de conocer su perspectiva frente a la motivación laboral en la empresa. En cuanto al diagnóstico de los resultados se concluyó que la motivación asume un rol principal en el desarrollo de las tareas que generan mayor productividad, mejor ambiente laboral, bienestar y satisfacción y que la propuesta presenta una cadena de estrategias basadas en el grado de necesidades humanas planteada por Abraham Maslow (1943), donde se establece los aspectos a optimizar y un objetivo por cada tipo de necesidad con el fin de conocer las prioridades de los colaboradores y ver la forma adecuada para motivarlos. Ambos resultados de las investigaciones son altos y favorecen a la investigación desarrollada que si un trabajador no está motivado no puede desarrollar con eficiencia su trabajo el cual se verá reflejado en su desempeño de las metas trazadas.

En la presente Tabla 4 se puede observar que el 53% de los colaboradores tienen un bajo desempeño laboral dentro de la empresa lo cual puede traer consecuencias y malestar de los clientes que se reflejan por las malas atenciones y es necesario que se tomen medidas preventivas para no seguir perdiendo posicionamiento dentro del mercado. Así también lo manifiesta (Maldonado, 2017), en su estudio de investigación, el cual tuvo como propósito establecer estrategias para mejorar el desempeño en la institución estudiada, en donde concluye que, el 68% de los colaboradores indicaron tener un nivel bajo de desempeño laboral. Por lo que el autor recomienda fomentar estrategias de motivación de manera permanente, puesto que es fundamental para un eficiente desempeño de los colaboradores en las actividades asignadas el cual traerá grandes beneficios para la organización, principalmente mejorando el desempeño laboral de su personal interno y segundo mejorar la eficiencia en el servicio que se le brinda al usuario.

En referencia a la Tabla 5 se obtuvo un nivel bajo con un 40%, seguido del nivel medio con un 33% donde podemos observar que existe un alto porcentaje que se sitúa en un nivel bajo, esto se debe a que la mayoría de los agentes no recibe críticas constructivas para mejorar su trabajo, además de ello no se dan capacitaciones que ayuden a motivarse de igual forma la mayoría señala que su esfuerzo no es reconocido, lo cual también genera desmotivación en el agente de seguridad. Estos resultados se evidencian con los aportes de la empresa (Adecco, 2018) donde estimó que en los últimos años las capacitaciones dentro de una organización ha cobrado mucha importancia, pero aún es un trabajo pendiente en las empresas pequeñas y familiares, ya que esta labor es asumida por los mismos dueños y encargados de la empresa, lo que es no pasa con las empresas grandes debido a que ellos ya tienen estructuradas las necesidades que se dan dentro de la empresa de acuerdo a herramientas desarrolladas y diagnósticos realizados.

Asimismo, en la tabla 6 se ve que el bajo resultado se debe a que la empresa no cumple con los días de descanso ya que a veces el agente de seguridad tiene que hacer doble turno y no son reconocidas esas horas extras asimismo las condiciones físicas donde labora el personal no son las adecuadas, no proporciona

beneficios al trabajador y sobre todo que la mayoría no está conforme con su salario que percibe, dado que el agente expone su vida y el salario no está acorde a sus actividades que realiza día a día. En referencia a ello (Alvino, 2018) manifestó que todo individuo que este laborando dentro de una institución necesita de un estímulo por parte de su superior para efectuar con eficacia el desarrollo de sus tareas diarias, con el fin de que la empresa sea más productiva de esta manera sugiere que se creen programas de incentivos.

De igual forma (Flores & Herrera, 2016) concluyó que el 56% de los colaboradores se encuentran desmotivados, debido a que la empresa no ofrece un reconocimiento económico cuando cumple con las metas de la empresa así mismo, el 46% manifestó que muy pocas veces recibe capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.

(Cruz , Pérez, & Trevilla, 2009) ellos consideran que para que sean eficientes los trabajadores dentro de una organización, los directivos deben maximizar la transferencia de conocimientos no sólo a través de motivaciones externa como dar una mejor calidad de vida tanto en lo profesional y personal, sino también reforzando los motivadores internos tal como es el interés por las tareas desarrolladas y la identificación con los objetivos de la empresa, el cual les permitan visualizar su progreso profesional con una mejor autonomía dentro de un buen clima laboral y en armonía con sus valores morales y éticos.

(Nolazco, Bustamante, Moreno, & Carhuanchó , 2021).en su investigación titulada: Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú, tiene como objetivo de estudio analizar y especificar los factores predominantes de la motivación laboral en los trabajadores de una empresa de servicios en Lima. Tiene un enfoque mixto, sintagma holístico, nivel comprensivo, método inductivo-deductivo, como técnica se utilizó la encuesta seguido de una guía de entrevista, el cual la muestra lo comprendió 30 trabajadores y ex trabajadores y 03 entrevistados. Como resultado se evidencio la desmotivación debido a la falta de bonos, reconocimientos falta de incentivos, el salario no justifica lo trabajado y al aspecto de autonomía. En tanto algunos trabajadores manifestaron sentirse motivados con

las diferentes áreas debido a que existe cooperación y afiliación con los dueños de la empresa como con los demás trabajadores generando así un ambiente de confianza.

De manera similar la dimensión desempeño de tarea muestra que el 47% de colaboradores muestran un nivel bajo ya que la mayoría de agente no se adapta con rapidez al puesto de trabajo ya que no toma interés en el cargo de cambio de turno e instrucciones sobre el puesto. Asimismo cabe resaltar que el 33% no cuentan con la capacidad de identificar los posibles problemas que se puedan presentar dentro del puesto de trabajo. Para Arias & Heredia (2015) determino que en las organizaciones es fundamental su diseño y funcionamiento debido que estos dependen de cómo cada colaborador se desempeñe dentro de su lugar de trabajo y acorde a su función según su nivel de análisis mental y compromiso que puedan desarrollar dentro de la organización, por ende, si ellos aportan lograrán los objetivos propuestos (p.85).

(Santacruz, 2017), en su investigación como objetivo tuvo proponer estrategias de motivación para fortalecer el desempeño en la organización mencionada, así mismo, el estudio fue descriptivo y se aplicó una encuesta a 128 trabajadores que consto de 20 preguntas. Con estos resultados generados de las encuestas aplicadas, se pudo realizar un análisis de forma personal como de forma general de cada uno de los elementos, logrando así establecer y llegar a las conclusiones sobre el actual estado de la institución el cual se evidencio que el 45% del personal no le permiten desarrollar satisfactoriamente sus funciones debido a que carece de conocimientos del puesto y de capacitaciones, el cual conlleva a brindar un servicio de mala calidad dentro de la organización. Así mismo, no se logrará mejorar el rendimiento laboral de los mismos si no se potencia los conocimientos de los trabajadores ya que la motivación influye positivamente en ello.

De similar manera la dimensión de civismo alcanzó un nivel bajo con un 40% lo que nos muestra que no existe una comunicación fluida entre los compañeros de trabajo el cual no permite ayudarse mutuamente cuando uno de ellos tenga un

problema, debido a ello hace que no se cumplan con cabalidad las tareas encomendadas que se dan durante el relevo y día a día. Según (Viera, 2016), en su informe de investigación su estudio de la población estuvo compuesta por 222 trabajadores que laboran dentro de la organización y se utilizaron como técnicas la encuesta y observación. El cual se tuvo como resultado que el 86% de trabajadores asevera que es preciso considerar esencial la implementación de un sistema que logre incrementar la comunicación interna dentro de la organización. El autor determinó que la falta de un plan que incremente la comunicación interna afecta en gran escala el desempeño laboral y el logro de objetivos de los trabajadores debido a que no es eficiente la información que se da entre los trabajadores y autoridades en las reuniones o actividades realizadas.

Según los resultados correspondientes a la dimensión Productividad, se observa que esta se sitúa en un nivel medio con el 37%, lo que nos permite testificar que algunos de los agentes de seguridad tienden a sentirse feliz al término de su día logrando su labor con eficiencia utilizando sus conocimientos diarios adquiridos con el tiempo por otra parte los agentes de seguridad no se sienten a gusto debido a que no cuentan con los implementos necesarios para desarrollar eficazmente su turno generando malestar entre el personal. Para ello (Castro C. , 2014), en su libro titulado “Manual de administración del tiempo”, nos dice que para que una persona invierta tiempo en una actividad específica necesita tener motivos. Sin ellos una persona nunca estará dispuesto a poner más esfuerzo de lo debido, para salir de esa inercia o estatismo. Toda persona que quiere realizar una determinada actividad, necesita encontrar o ver la causa-motivo suficiente para hacer rentable y razonable el tiempo que queremos invertir en esa actividad.

Así mismo (Arango, 2018). Ha señalado a la motivación como el comportamiento de las personas repercute en la satisfacción de los colaboradores. El cual se puede incentivar a los colaboradores en forma directa a través de elogios, comunicaciones personales, entregándoles premios económicos o reconocimientos a los colaboradores que lograron la meta trazada De manera intrínseca el cual se origina de la parte interna de una persona teniendo como propósito complacer sus

aspiraciones no materiales como su desarrollo personal y así disfrutar más tiempo en el trabajo. En cuanto a la motivación extrínseca que se determinará a través de incentivos que provienen externamente de la persona como lo son los estímulos económicos como los bonos extras, tener un mejor salario y condición de trabajo

Según Snell & Bohlander (2013) mencionaron que el desempeño es el proceso donde los colaboradores puedan desarrollar sus destrezas y habilidades según su función o tarea asignada con el fin de enfocarse y poder lograr los objetivos de la organización. (p.5).

De acuerdo con los resultados obtenidos las estrategias se desarrollarán de acuerdo a las necesidades de la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C., como talleres motivacionales, talleres de capacitación e incentivo y reconocimiento y más factores diagnosticados que realmente afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

VI. CONCLUSIÓN

1. Se identificó el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, el cual se evidencio que tuvo un nivel bajo con un resultado del 53%, además de ello las dimensiones que también se sitúan en un porcentaje bajo son Desempeño de tarea y civismo el cual afectan de forma negativa en el buen desempeño del colaborador.
2. Se diseñaron estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa el cual se realizaran diferentes talleres de motivación, para así ejercer un desempeño laboral positivo dentro de la empresa.
3. Se validó el Programa de Talleres motivacionales en base a los resultados obtenidos dentro de la empresa el cual ayudaran a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, puesto que se han desarrollado bajo la necesidad de la misma con el propósito de despertar el interés en el propietario de la empresa y en base a ello puede incentivarse a desarrollar nuevas estrategias que permitan generar un desempeño adecuado de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIÓN

1. Se le recomienda al Jefe de operaciones de la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C., de la sede de Chiclayo continuar desarrollando con las estrategias propuestas, ya que están en base a las necesidades de la empresa con el fin de mantener un ambiente armonioso y de trabajo colaborativo dentro de la empresa y así llegar a los resultados trazados.
2. Se le recomienda al Jefe de operaciones de la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C., de la sede de Chiclayo considerar la información obtenida con el fin de establecer acciones de mejora dentro de la empresa
3. Se le recomienda al Jefe de operaciones de la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C., de la sede de Chiclayo actualizar las estrategias cada vez que sea conveniente así mismo realizar evaluaciones cada semestre para ver las deficiencias de cada colaborador y de acuerdo a ello tomar acciones de mejora.

VIII. PROPUESTA



Figura 2
Esquema de la propuesta

REFERENCIAS

- Abanto , W. (2014). *DISEÑO Y DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN*. Trujillo.
- Adecco. (2018). *¿Cuánto invierten las empresas peruanas en capacitaciones?* Perú. Obtenido de <https://www.adecco.com.pe/2020/08/17/cuanto-invierten-las-empresas-peruanas-en-capacitaciones/>
- Alvino, E. (2018). *“INCIDENCIA Y PREVALENCIA DE DESMOTIVACIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA MYPE”: una revisión de la Literatura Científica*. Lima. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23942/Alvino%20Cancho%20c%20Esthefani%20Yoselin_%20Parcial.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Arango, H. (2018). *MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MI BANCO, AGENCIA LIMA ESTE*, Lima, 2018. Repositorio Institucional, Lima.
- Arias, F., & Heredia, V. (2015). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México.
- Capell , J. (2018). *Retribución y Talento*. Obtenido de <https://www.equiposytalento.com/tribunas/ceinsa/retribucion-y-talento>
- Castro. (2019). *Estrategias de motivación para fortalecer el desempeño laboral en Emturisa s.a., canton salinas, provincia de Santa Elena*. Repositorio Institucional, La Libertad, Ecuador.
- Castro, C. (2014). *Manual de Administración del Tiempo 2014,[UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE IZUCAR DE MATAMOROS]*. México. Obtenido de https://www.academia.edu/10034947/Manual_de_asig_de_Adm%C3%B3n_del_Tiempo

- Castro, E. (2018). *ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN EL AREA DE DAMAS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA S.A. CHICLAYO 2017*. Repositorio Institucional, Chiclayo.
- Cerrón, S. (2018). *Coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la*. Repositorio Institucional, Lima.
- Certuche, N., & Llorente, O. (2020). *ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA REDECOL E.S.P [Tesis de Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]*. Repositorio Institucional, Barranca.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración proceso administrativo*. Bogota, Colombia.
- Cruz , N., Pérez, V., & Trevilla, C. (2009). *Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro*. Valladolid, España.
- De la Garza, M. (2007). *Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral*. Mexico.
- ESAN. (2019). *Estrategias para obtener un buen clima laboral*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/>
- Flores, Y., & Herrera, L. (2016). *ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS*. Repositorio Institucional, Lima.
- Gestión. (2019). *Importancia de la motivación laboral en empresas del sector minero*. Obtenido de <https://gestion.pe/videos/importancia-motivacion-laboral-empresas-sector-minero-273879-noticia/>
- Hernández Santimperi, R. (2017). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández, Fernández, & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. México D.F.

- Info Capital Humano. (2019). *Perú es el tercer país con la mayor rotación de personal en Latam*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/peru-es-el-tercer-pais-con-la-mayor-rotacion-de-personal-en-latam/>
- Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). *Satisfacción laboral detrás de la motivación: un estudio empírico en trabajadores de salud pública*. Salónica, Grecia.
- Lizana, D., & Samamé, R. (2021). *DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAJA SULLANA S.A, EN EL DISTRITO DE OLMOS, 2019*. Repositorio Institucional, Pimentel.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Procesos Administrativo*. Argentina.
- Maldonado, A. (2017). *INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VICTOR LARCO HERREA*. Repositorio Institucional, Trujillo.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Lima.
- Nolazco, F., Bustamante, E., Moreno, R., & Carhuancho, I. (2021). *Motivacion Laboral en una empresa de Lima*. Revista INNOVA Research, Lima.
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y Redacción de la tesis*. México.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogota.
- Olivera, K. (2021). *Actualización documentos de gestión para el desempeño*. Repositorio Institucional, Chiclayo.
- ORH. (2019). *Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>

- Quispe, S. (2020). *IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL*. Repositorio Institucional, Puno.
- Ramírez, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos [Maestra en Administración de Negocios - MBA, Universidad Cesar Vallejo]* . Repositorio Institucional, Piura.
- Requejo, L. (2018). *APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, PERIODO 2018*. Repositorio Institucional, Chiclayo.
- Reyes , J. (2018). *Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial*. Revistas de Producción, Ciencias e Investigación, Vol 2.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Organizational Behavior*. Estados Unidos.
- Santacruz, J. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios en el año 2016 [Tesis de Lcenciatura, UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR]*. Repositorio Institucional, Quito.
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humano*. México.
- Soriano, M. (2018). *La motivación pilar básico de todo tipo de esfuerzo*. Zaragoza, España.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México. Obtenido de [https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html?m=0#:~:text=Seg%C3%BAn%20Tamayo%20\(2012\)%20la%20poblaci%C3%B3n,se%20le%20denomina%20la%20poblaci%C3%B3n](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html?m=0#:~:text=Seg%C3%BAn%20Tamayo%20(2012)%20la%20poblaci%C3%B3n,se%20le%20denomina%20la%20poblaci%C3%B3n)
- Tito, P., & Acuña, P. (2015). *IMPACT ON MOTIVATION CORPORATE PRODUCTIVITY: CASE MANAGEMENT INFRASTRUCTURE TELEPHONE OF PERU*. Gestión en el tercer milenio. Obtenido de https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=177&searchType=BasicSearchForm¤tPosition=29&docId=GALE%7CA631499866&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&pag

- Ugarte , Z. (2017). *Clima y desempeño laboral en la Unidad de Gestión*. Repositorio Institucional, Lima.
- Viera, J. (2016). *Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Villalobos, R. (2019). *MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL*. Repositorio Institucional, Pimentel.
- Whitmore, J. (2016). *Coaching el método para mejorar el rendimiento de las personas*. Barcelona.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Repositorio Institucional, Matagalpa.

ANEXOS

ANEXO 01:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|---|--|--|--|--|---------|
| V. Independiente: Estrategias de motivación laboral | <p>V. Independiente</p> <p>Según (Robbins & Judge, Organizational Behavior, 2017) la motivación es el comportamiento de una persona en su puesto o lugar de trabajo que pueda determinar el éxito o fracaso de la misma, por eso es importante evaluar al colaborador si está satisfecho en su puesto</p> | <p>V. Independiente</p> <p>Debido a que una empresa es una entidad que por sí sola no puede lograr sus objetivos, es importante contar con estrategias motivacionales y realizar el trabajo recomendado, por lo que el éxito de la empresa dependerá de ello.</p> | <p>Motivación extrínseca.</p> <p>Motivación intrínseca</p> | <p>– Políticas organizacionales</p> <p>– Condiciones ambientales</p> <p>– Beneficios sociales</p> <p>– Supervisión</p> <p>– Salario</p> <p>– Realización</p> <p>– Reconocimiento</p> | Ordinal |

de trabajo con sus funciones y si las exigencias de la empresa recompensa su esfuerzo y si cubren sus necesidades.

V. Dependiente: Según Robbins y Judge, el desempeño laboral, es un proceso en el cual los

empleados o trabajadores tienden a desarrollar sus conocimientos, habilidades y capacidades de manera efectiva para cumplir con los objetivos establecidos por la organización.

V. Dependiente:

Aplicación de un cuestionario de preguntas para el estudio del desempeño laboral del personal de la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021

– Desempeño de la tarea

– Civismo

– Productividad

– Conocimiento del puesto de trabajo

– Clima organizacional

– Cumplimiento de metas

Ordinal

V.
Dependiente:
Desempeño
Laboral

ANEXO 02:

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

OBJETIVO. El presente cuestionario tiene como finalidad medir el nivel de motivación laboral, de los colaboradores de la empresa MATT Seguridad SAC, por lo que se le pide que responda con la mayor sinceridad posible. El cuestionario será de manera anónima.

Esta encuesta se valorará con un gradiente de 1 a 5 en el que 1 correspondería a “Totalmente en Desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”

| Totalmente en Desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Marca con una aquella X respuesta que creas conveniente

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

| N° | MOTIVACIÓN LABORAL | TD | D | N | A | TA |
|----|---|----|---|---|---|----|
| | Políticas organizacionales | | | | | |
| 1 | ¿Las políticas de la empresa le generan satisfacción? | | | | | |
| 2 | ¿Considera que la empresa cumple con las leyes laborales? | | | | | |
| | Condiciones ambientales | | | | | |
| 3 | ¿Las condiciones ambientales en su puesto de trabajo influyen en su motivación y en la forma que desempeña sus funciones? | | | | | |
| 4 | ¿Considera que cuenta con los recursos suficientes (silbato, linterna, etc.) para desarrollar su trabajo? | | | | | |
| | Beneficios sociales | | | | | |
| 5 | ¿Se recibe todos los beneficios de acuerdo a ley (CTS, gratificación, asignación familiar)? | | | | | |
| 6 | ¿La empresa respeta sus días de descanso? | | | | | |
| | Supervisión | | | | | |
| 7 | ¿Está conforme con la forma en que su jefe planifica, organiza, dirige y controla su trabajo? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 8 | ¿Cuándo usted se desempeña, se hace una autoevaluación sobre su trabajo? | | | | | |
| | Salario | | | | | |
| 9 | ¿Se da pago de horas extras? | | | | | |
| 10 | ¿Estoy satisfecho con mi sueldo? | | | | | |
| 11 | ¿Los pagos son puntuales? | | | | | |
| | Realización | | | | | |
| 12 | ¿Recibe capacitaciones motivacionales por parte de la empresa? | | | | | |
| 13 | ¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo? | | | | | |
| | Reconocimiento | | | | | |
| 14 | ¿Es reconocido el esfuerzo de los colaboradores? | | | | | |
| 15 | ¿Los premios y reconocimientos son otorgados de manera equitativa? | | | | | |

CUESTIONARIO

OBJETIVO. El presente cuestionario tiene como finalidad medir el nivel de desempeño laboral, de los colaboradores de la empresa MATT Seguridad SAC, por lo que se le pide que responda con la mayor sinceridad posible. El cuestionario será de manera anónima.

Esta encuesta se valorará con un gradiente de 1 a 5 en el que 1 correspondería a “Totalmente en Desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”

| Totalmente en Desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Marca con una aquella X respuesta que creas conveniente

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

| N | DESEMPEÑO LABORAL | TD | D | N | A | TA |
|---|---|----|---|---|---|----|
| | Conocimiento del puesto de trabajo | | | | | |
| 1 | ¿Cuándo se generan rotación interna en los puestos de trabajo, normalmente me adapto con rapidez? | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 2 | ¿Suelo entender correctamente la información que me brindan para poder ejecutar mi labor? | | | | | |
| 3 | ¿Generalmente doy soluciones ante exigencias que se puedan presentar en mi área? | | | | | |
| 4 | ¿Creo que tengo los conocimientos adecuados y suficientes para poder realizar mis labores sin dificultad? | | | | | |
| Clima organizacional | | | | | | |
| 5 | ¿Entre los compañeros hay apoyo y ayuda para cumplimiento de las tareas? | | | | | |
| 6 | ¿Existe una comunicación fluida entre el personal? | | | | | |
| 7 | ¿La relación entre Ud. y su Jefe inmediato es buena? | | | | | |
| 8 | ¿La relación entre Ud. y su relevo es buena? | | | | | |
| Cumplimientos de metas | | | | | | |
| 9 | ¿Siempre me siento feliz por el buen resultado que logro al realizar mi labor? | | | | | |
| 10 | ¿Siempre cumplo con eficiencia mis labores diarias dentro de mi puesto de trabajo? | | | | | |
| 11 | ¿Al momento de realizar mis labores generalmente aplico los conocimientos que adquiriré con el tiempo? | | | | | |
| 12 | ¿Siempre tengo las herramientas y los medios adecuados para realizar eficazmente mis labores? | | | | | |

ANEXO 03:

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

| | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DEL EXPERTO | Katia Teresa Acuña Rojas |
| PROFESION | Docente |
| GRADO ACADEMICO | Maestro |
| TITULO PROFESIONAL | Licenciada en Educación e Idiomas |
| INSTITUCION EN DONDE LABORA | Universidad Señor de Sipán |
| CARGO | Jefa de Capacitación Docente |

TITULO DE LA INVESTIGACION

Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT seguridad S.A.C., Chiclayo

| | |
|---|---|
| NOMBRE DEL TESISISTA | JOSE CARLOS TEJADA BALLENA |
| INSTRUMENTO EVALUADO | DESEMPEÑO LABORAL |
| OBJETIVO DEL INSTRUMENTO | Medir el nivel de desempeño laboral, de los colaboradores de la empresa MATT Seguridad SAC. |
| INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES | |

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

| Item | Dejar | Modificar | Eliminar | Observaciones |
|------|-------|-----------|----------|---------------|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

| CRITERIOS | VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO | | | |
|--|----------------------------|-------|---------|------------|
| | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | DEFICIENTE |
| Presentación del instrumento | x | | | |
| Calidad de redacción de los ítems | x | | | |
| Pertinencia de las variables con los indicadores | x | | | |
| Relevancia del contenido | x | | | |
| Factibilidad de aplicación | x | | | |

Observación o sugerencia

---Ninguna-----

Firma/Sello del experto



FICHA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

| | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DEL EXPERTO | ACUÑA ROJAS KATIA TERESA |
| PROFESION | DOCENTE |
| GRADO ACADEMICO | MESTRO |
| TITULO PROFESIONAL | LICENCIADA EN EDUCACIÓN E IDIOMAS |
| INSTITUCION EN DONDE LABORA | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN |
| CARGO | JEFA DE CAPACITACIÓN DOCENTE |

TITULO DE LA INVESTIGACION

Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT seguridad S.A.C., Chiclayo

| | |
|--------------------------|--|
| NOMBRE DEL TESISISTA | JOSE CARLOS TEJADA BALLENA |
| INSTRUMENTO EVALUADO | MOTIVACIÓN LABORAL |
| OBJETIVO DEL INSTRUMENTO | Medir el nivel de motivación laboral, de los colaboradores de la empresa MATT Seguridad SAC. |

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALÚE CADA UNO DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

| Item | Dejar | Modificar | Eliminar | Observaciones |
|------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| 1. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 7. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 8. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 9. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 10. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 11. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 12. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 13. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 14. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 15. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

| CRITERIOS | VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO | | | |
|--|----------------------------|-------|---------|------------|
| | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | DEFICIENTE |
| Presentación del instrumento | x | | | |
| Calidad de redacción de los ítems | x | | | |
| Pertinencia de las variables con los indicadores | x | | | |
| Relevancia del contenido | x | | | |
| Factibilidad de aplicación | x | | | |

Observación o sugerencia

---Ninguna-----

Firma/Sello del experto

FICHA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

| | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| NOMBRE DEL EXPERTO | Mariely Soledad Almeyda Torres |
| PROFESION | Docente |
| GRADO ACADEMICO | Maestro |
| TITULO PROFESIONAL | Licenciada en Estadística |
| INSTITUCION EN DONDE LABORA | Universidad Señor de Sipán |
| CARGO | Docente |

| TITULO DE LA INVESTIGACION |
|--|
| Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT seguridad S.A.C., Chiclayo |

| | |
|--------------------------|--|
| NOMBRE DEL TESISISTA | JOSE CARLOS TEJADA BALLENA |
| INSTRUMENTO EVALUADO | MOTIVACIÓN LABORAL |
| OBJETIVO DEL INSTRUMENTO | Medir el nivel de motivación laboral, de los colaboradores de la empresa MATT Seguridad SAC. |

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

| Item | Dejar | Modificar | Eliminar | Observaciones |
|------|-------|-----------|----------|---------------|
| 1. | ✓ | | | |
| 2. | / | | | |
| 3. | / | | | |
| 4. | / | | | |
| 5. | ✓ | | | |
| 6. | ✓ | | | |
| 7. | / | | | |
| 8. | / | | | |
| 9. | / | | | |
| 10. | ✓ | | | |
| 11. | / | | | |
| 12. | ✓ | | | |
| 13. | / | | | |
| 14. | ✓ | | | |
| 15. | ✓ | | | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

| CRITERIOS | VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO | | | |
|--|----------------------------|-------|---------|------------|
| | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | DEFICIENTE |
| Presentación del instrumento | X | | | |
| Calidad de redacción de los ítems | X | | | |
| Pertinencia de las variables con los indicadores | X | | | |
| Relevancia del contenido | X | | | |
| Factibilidad de aplicación | X | | | |

Observación o sugerencia

Ninguna

Firma/Sello del experto



FICHA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

| | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| NOMBRE DEL EXPERTO | Mariely Soledad Almeyda Torres |
| PROFESION | Docente |
| GRADO ACADEMICO | Maestro |
| TITULO PROFESIONAL | Licenciada en Estadística |
| INSTITUCION EN DONDE LABORA | Universidad Señor de Sipán |
| CARGO | Docente |

TITULO DE LA INVESTIGACION

Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT seguridad S.A.C., Chiclayo

| | |
|---|---|
| NOMBRE DEL TESISISTA | JOSE CARLOS TEJADA BALLENA |
| INSTRUMENTO EVALUADO | DESEMPEÑO LABORAL |
| OBJETIVO DEL INSTRUMENTO | Medir el nivel de desempeño laboral, de los colaboradores de la empresa MATT Seguridad SAC. |
| INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES | |

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones.

| Item | Dejar | Modificar | Eliminar | Observaciones |
|------|-------|-----------|----------|---------------|
| 1. | / | | | |
| 2. | / | | | |
| 3. | / | | | |
| 4. | / | | | |
| 5. | / | | | |
| 6. | / | | | |
| 7. | / | | | |
| 8. | / | | | |
| 9. | / | | | |
| 10. | / | | | |
| 11. | / | | | |
| 12. | / | | | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

| CRITERIOS | VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO | | | |
|--|----------------------------|-------|---------|------------|
| | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | DEFICIENTE |
| Presentación del instrumento | X | | | |
| Calidad de redacción de los ítems | X | | | |
| Pertinencia de las variables con los indicadores | X | | | |
| Relevancia del contenido | X | | | |
| Factibilidad de aplicación | X | | | |

Observación o sugerencia

Ninguna

Firma/Sello del experto

ANEXO 04:

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS ALFA DE CRONBACH

Tabla 10

Alfa de Cronbach de la variable motivación laboral

| Alfa de Cronbach | Elementos |
|------------------|-----------|
| 0,79 | 15 |

Fuente: Programa estadístico SPSS v25.0

Tabla 11

Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral

| Alfa de Cronbach | Elementos |
|------------------|-----------|
| 0,85 | 12 |

Fuente: Programa estadístico SPSS v25.0

Tabla 12

Nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach

| RANGO | CONFIABILIDAD |
|--------------|-------------------------|
| 0.53 a menos | nula confiabilidad |
| 0.54 a 0.59 | baja confiabilidad |
| 0.60 a 0.65 | confiable |
| 0.66 a 0.71 | muy confiable |
| 0.72 a 0.99 | excelente confiabilidad |
| 1 | confiabilidad perfecta |

Fuente: (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018)

ANEXO 05:

PROPUESTA

DENOMINACIÓN

Programa de Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021.

FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Hoy en día las grandes empresas utilizan ampliamente la motivación porque es una herramienta que otorga a los colaboradores a mantenerse estimulados y estar más relacionados con todas las tareas que realizan para lograr sus objetivos. En este sentido, toda organización debe implementar esta herramienta para poder mantener la motivación interna de los empleados a fin de mantener un rendimiento adecuado en sus funciones y sobre todo para que la empresa pueda alcanzar satisfactoriamente sus objetivos organizacionales.

De igual forma el desempeño laboral desempeña un papel fundamental dentro de la empresa, debido a que los empleados tienden a desarrollar eficazmente sus conocimientos, habilidades y capacidades con el fin de alcanzar los propósitos de la compañía. Del mismo modo, debe enfatizarse que hace unos años, las organizaciones solo se preocupaban por los servicios y / o productos que proporcionarían para satisfacer las necesidades de los clientes externos, pero con el tiempo, satisfacer estas necesidades se volvió más difícil, y es por ello que requieren de mayor información para potenciar el conocimiento del empleado y de esa manera mejorar su rendimiento laboral y por ende contribuyan con buenos resultados para la empresa.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el desempeño laboral de la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar el desempeño laboral en la empresa través de talleres de capacitaciones.
- Desarrollar un taller de motivación a fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores dentro de la empresa.
- Fortalecer el desempeño laboral en la empresa a través de un taller de trabajo en equipo.
- Mejorar el desempeño laboral en la empresa a través de incentivos y sentido de pertinencia generando mayor involucramiento laboral.

FINES

- Mejorar el conocimiento del personal interno de la empresa, para que comprendan completamente los procesos apropiados que deben seguirse para ejecutar adecuadamente sus actividades asignadas, contribuyendo así de manera beneficiosa al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Los colaboradores involucrados y motivados tendrán un buen desempeño pretendiendo así alcanzar los objetivos establecidos y el cumplimiento de las metas el cual repercute en la calidad de la organización trayendo así grandes resultados positivos dentro de la empresa.
- Fomentar el trabajo en equipo dentro de la empresa el cual permitirá conocer lo esencial que es trabajar en unión sobre todo mejorar las relaciones tanto horizontal como verticalmente y así poder lograr un ambiente armonioso.
- Inspirar y motivar frecuentemente al equipo de trabajo, donde se trazaran y lograrán las metas como objetivos de la institución con mayor puntuación; el cual favorecerá el deseo de continuar mejorando en sus funciones.

PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

Estas estrategias se basan en los objetivos específicos, el cual se han diseñado de acorde a las falencias y necesidades que se desean mejorar en ese sentido generaran un efecto positivo en el desempeño laboral dentro de los colaboradores, logrando mantener a un colaborador motivado, reconociendo su esfuerzo, fomentando el trabajo en equipo de igual forma mantenerlo capacitado y en base a ello demuestren un mejor desempeño en sus diversas actividades que se le asigna. Por lo tanto, se han planteado cuatro estrategias las cuales se detallan a continuación:

ESTRATEGIA 1: Generar transformación de conciencia para la mejora del desempeño laboral en la empresa.

ESTRATEGIA 2: Brindar talleres motivacionales

ESTRATEGIA 3: Fortalecimiento del trabajo en equipo

ESTRATEGIA 4: Brindar taller de incentivo y pertinencia para mejorar el desempeño laboral

ESTRATEGIA 1

GENERAR TRANSFORMACIÓN DE CONCIENCIA PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA.

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. EMPRESA : MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO

II. FUNDAMENTACIÓN:

El fin de esta estrategia es adquirir y mejorar el conocimiento de los colaboradores así mismo desarrollar sus habilidades y competencias, así mismo puedan comprender cómo se desarrollan adecuadamente los procesos en su centro de trabajo y puedan ejecutar su actividades asignadas adecuadamente mejorando así el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

III.DATOS DE LA ACTIVIDAD

2.1. Actividades a desarrollar:

- Taller de capacitación de cómo tener un mejor desempeño laboral.
- Sensibilización sobre comunicación, estrategias de comunicación y el manejo de resolución de conflictos.
- Taller de capacitación sobre el impulso del trabajo colaborativo.

2.2. Objetivos:

- Conocer cómo influye el cumplimiento de las tareas asignadas al tiempo estimado.
- Desempeñar las tareas eficazmente.
- Reflexionar sobre la importancia del trabajo colaborativo.

Tabla 13

Generar transformación de conciencia para la mejora del desempeño laboral en la empresa

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | CONTENIDO | COBERTURA | SESIÓN | HORAS | TIEMPO |
|--|--|--|--|------------|-------------|------------|
| Generar transformación de conciencia para la mejora del desempeño laboral en la empresa | Taller de capacitación de cómo tener un mejor desempeño laboral. | Conocimiento de visión, misión y objetivos de la empresa. ¿Qué es desempeño laboral? Importancia del buen desempeño laboral. | | 1ra Sesión | 1:45 horas. | Trimestral |
| | Sensibilización sobre comunicación, estrategias de comunicación y el manejo de resolución de conflictos. | Reunión del personal Discusión entre compañeros y jefes Relaciones interpersonales Rompiendo el hielo para facilitar la interacción. | Dirigido a los colaboradores de la empresa | 2da Sesión | 1:45 horas. | Trimestral |
| | Taller de capacitación sobre el Impulso del trabajo colaborativo | ¿Qué es trabajo en equipo? ¿Cuál es la meta que el equipo intenta alcanzar? Incentivar a cooperar con su equipo aportando soluciones creativas. Ayuda mutua ante problemáticas. ¿Qué es liderazgo? | | 3ra Sesión | 1:45 horas. | Trimestral |

Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIA 2

BRINDAR TALLERES MOTIVACIONALES

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. EMPRESA : MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO

II. FUNDAMENTACIÓN:

Hoy en día las empresas son muy competitivas el cual es esencial que la empresa motive frecuentemente a sus colaboradores puesto que si el colaborador no se encuentra motivado no cumplirá a cabalidad sus funciones asignadas y esto sería perjudicable, por ello la motivación de los colaboradores juega un papel importante en el cumplimiento de sus tareas diarias asignadas. El cual esta estrategia será beneficioso tanto para el colaborador como para la empresa.

III.DATOS DE LA ACTIVIDAD

3.1.Actividades a desarrollar:

- Taller de motivación laboral
- Taller de Sensibilización acerca del programa de coaching para optimizar el desempeño

3.2. Objetivos:

- Identificar las teorías de la motivación y evaluar su aplicabilidad
- Aprender a conocerse mejor a uno mismo
- Limitaciones que nos impiden avanzar en nuestras metas.

Tabla 14

Brindar talleres motivacionales

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | CONTENIDO | COBERTURA | SESIÓN | HORAS | TIEMPO |
|--------------------------------------|--|---|--|------------|-------------|-----------|
| Brindar taller motivacionales | Taller de motivación laboral | <p>El encargado desarrollará una dinámica de Presentación:</p> <p>No me han visto no me han conocido, donde cada uno de los participantes dice la frase No me han visto no me han conocido mi nombre es xxxxxx y xxxxxx mi apellido.</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=_Cmno4nEnPI</p> <ul style="list-style-type: none"> – ¿Qué es la motivación laboral? – Importancia de la motivación laboral motivación y valores en el trabajo – Cómo mejorar la motivación – Herramientas de la motivación | Dirigido a los colaboradores de la empresa | 1ra Sesión | 2:00 horas. | Semestral |
| | Taller de Sensibilización acerca del programa de coaching para optimizar el desempeño. | <p>Breve charla sobre coaching</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades lúdicas - Dinámicas (comunicación, reflexión y orientación al logro) | | 2da Sesión | 2:00 horas. | Semestral |

Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIA 3

FORTALECIMIENTO DEL TRABAJO EN EQUIPO

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. EMPRESA : MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO

II. FUNDAMENTACIÓN:

Considerando los resultados obtenidos dentro de la investigación se desarrolló esta estrategia de Fortalecimiento del Trabajo en Equipo el cual tiene por finalidad fomentar el trabajo en equipo dentro de la empresa el cual permitirá conocer la cuan esencial es trabajar colaborativamente y sobre todo mejorar las relaciones tanto horizontal y verticalmente dentro de la empresa, el cual nos hará mantener un clima armonioso y poder apoyarse mutuamente, de esa forma contribuir en los resultados positivos de la organización

III.DATOS DE LA ACTIVIDAD

3.1. Actividades a desarrollar:

- Taller de Trabajo en equipo y el logro de objetivos
- Desarrollo de Dinámicas Grupales

3.2. Objetivos:

- Generar una mejor relación laboral entre jefes y subordinados con el fin de obtener un ambiente de trabajo más agradable.
- Confraternización entre todos los colaboradores
- Identificar las debilidades de los trabajadores.

Tabla 15

Fortalecimiento del trabajo en equipo

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | CONTENIDO | COBERTURA | SESIÓN | HORAS | TIEMPO |
|--|---|--|--|------------|-------------|------------|
| Fortalecimiento del trabajo en equipo | Taller de Trabajo en equipo y el logro de objetivos | <p>El encargado transmitirá información del trabajo en equipo y el efecto que este tiene en el logro de objetivos a través de Videos Motivacionales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Las 5C del trabajo en equipo https://www.youtube.com/watch?v=HfNFH90fp4Ud – Coach Carter: Trabajo en equipo, disciplina, solidaridad https://www.youtube.com/watch?v=uLt2TCBO3Ng | Dirigido a los colaboradores de la empresa | 1ra Sesión | 2:00 horas. | Trimestral |
| | Desarrollo de Dinámicas Grupales | <p>En el desarrollo del taller se formaron equipos de trabajo para facilitar una mayor interacción e intercambio de opiniones utilizando la dinámica grupal</p> <p>Monstruo de 3 cabezas: Donde se Armar grupos de tres personas abrazadas, quienes serán “el monstruo de tres cabezas”. Quien dirija la dinámica, será "el entrevistador" Cada monstruo se especializa en una temática, sobre</p> | | 2da Sesión | 2:00 horas. | Trimestral |

la cual debe responder preguntas. Para ello, cada cabeza puede sumar una sola palabra a la oración, que debe tener coherencia y responder a la pregunta.

¿Qué entrenamos en esta dinámica? Coordinación, Cooperación, Escucha activa, entre otras competencias clave para el trabajo en equipo.

<https://www.youtube.com/watch?v=dg96cl7stlk>

El Buscaminas: Es una dinámica competitiva y de trabajo en equipo donde dos personas deben coordinar acciones para alcanzar su objetivo. En el medio, deberán lidiar con distintos obstáculos, entre los que se encuentran los otros equipos. Es un ejercicio práctico y de rápida implementación el cual permitirá evaluar la comunicación y la confianza de los miembros del grupo:

<https://www.youtube.com/watch?v=3L0By6nlZK>

Y

Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIA 4

BRINDAR TALLER DE INCENTIVO Y PERTINENCIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. EMPRESA : MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO

II. FUNDAMENTACIÓN:

Hoy en día los recursos humanos son esenciales en toda empresa debido a que de ello depende la mejora del crecimiento de la empresa en el mercado, por lo que sostener un colaborador motivado ayudará a mejorar el rendimiento laboral del colaborador. Reconocer y felicitar al colaborador es tan sencillo que hace que el colaborador sienta que su esfuerzo es reconocido y nos hace saber que todo esfuerzo es valorado, de igual forma hacerlos sentir parte de la empresa dándole responsabilidades y escuchando sus aportaciones para la mejora de la empresa, el cual es motivador para el colaborador. Por ello la estrategia propuesta busca generar un ambiente positivo y que el colaborado tenga un sentido de pertinencia dentro de la empresa mejorando su rendimiento manteniéndolo motivado a través de talleres.

DATOS DE LA ACTIVIDAD

a. Actividades a desarrollar:

- Promoviendo la escucha activa
- Programa de Reconocimiento
- Desarrollo de reuniones extra laborales

b. Objetivos:

- Identificación de los agentes con la empresa.
- Establecer programas de reconocimiento para que los agentes se sientan motivados y trabajen eficientemente.
- Sentirse cómodo en un ambiente laboral armonioso.

Tabla 16

Brindar taller de incentivo y pertinencia para mejorar el desempeño laboral

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | CONTENIDO | COBERTURA | SESIÓN | HORAS | TIEMPO |
|--|---|---|--|------------|-------------|-----------|
| Brindar taller de incentivo y pertinencia para mejorar el desempeño laboral | Promoviendo la escucha activa | Tomar en cuenta las sugerencias que pueden hacer los colaboradores, ello generara que se sientan valorados y estarán comprometidos en que se cumplan todos los objetivo. | Dirigido a los colaboradores de la empresa | 1ra Sesión | 1:45 horas. | Semestral |
| | Programa de Reconocimiento | <ul style="list-style-type: none"> – Reconocimiento del Agente del mes, en el cual influyeran diferentes factores para seleccionarlo y a partir de ello se le entregará un bono económico. – Celebrando tu cumpleaños donde se le dará el día libre más una torta. – Separar un lugar recreativo donde se jugara un campeonato de fulbito y al equipo ganador se le dará un incentivo económico. | | 2da Sesión | 2:00 horas. | Semestral |
| | Desarrollo de reuniones extra laborales | | | 3ra Sesión | 4:00 horas. | Semestral |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 17

Resumen y presupuesto de actividades

| Denominación | | Programa de Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021. | | | |
|---|-----------|--|---------------------|---------------|--------------------|
| Objetivo | | Mejorar el desempeño laboral de la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021 | | | |
| ESTRATEGIA | | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | TIEMPO | PRESUPUESTO |
| Generar transformación de conciencia para la mejora del desempeño laboral en la empresa | | Taller de capacitación de cómo tener un mejor desempeño laboral. | Jefe de Operaciones | Trimestral | S/ 1,500.00 |
| | | Sensibilización sobre comunicación, estrategias de comunicación y el manejo de resolución de conflictos. | | | |
| | | Taller de capacitación sobre el Impulso del trabajo colaborativo | | | |
| | | Taller de motivación laboral | | | |
| Brindar | taller | Taller de Sensibilización acerca del programa de coaching para optimizar el desempeño. | Jefe de Operaciones | Semestral | S/ 1,800.00 |
| Fortalecimiento | del | Taller de Trabajo en equipo y el logro de objetivos | Jefe de Operaciones | Trimestral | S/ 1,300.00 |
| trabajo en equipo | | Desarrollo de Dinámicas Grupales | | | |
| Brindar | taller de | Promoviendo la escucha activa | Jefe de Operaciones | Semestral | S/ 1,600.00 |
| incentivo y pertinencia | | Programa de Reconocimiento | | | |
| para mejorar el | | Desarrollo de reuniones extra laborales | | | |
| | | Total | | | S/ 6,200.00 |

Elaboración Propia

MEDIOS Y MATERIALES

Se contará con pizarras acrílicas, plumones, proyector multimedia, parlante, papelotes, laptops, separatas resumen proporcionados por el responsable.

FINANCIAMIENTO

El costo de la propuesta es de S/6,200.00 anual, este presupuesto será solventado por los recursos económicos de la empresa.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Tabla 18

Cronograma

| ESTRATEGIA | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| ➤ Generar transformación de conciencia para la mejora del desempeño laboral en la empresa | x | | | |
| ➤ Brindar taller motivacionales | | x | | |
| ➤ Fortalecimiento del trabajo en equipo | | | x | |
| ➤ Brindar taller de incentivo y pertinencia para mejorar el desempeño laboral | | | | x |

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 06:

FICHAS DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PROGRAMA DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021.

Apellidos y Nombres del Evaluador: Boris Ricardo Córdova Cánova

Gado académico: Magister

DNI N°: 41686083

Centro de labores: Universidad Señor de Sipán/Universidad César Vallejo

Fecha de validación: 16 de julio 2021

Título del trabajo de investigación: Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT seguridad S.A.C., Chiclayo

Autor: José Carlos Tojada Ballena

a. Pertinencia con la investigación

| | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | |
|-----------|--|----|--|----|--|----|---|----|
| | Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación. | | Pertinencia con las variables y dimensiones. | | Pertinencia con las dimensiones e indicadores. | | Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia). | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| PROPUESTA | x | | x | | x | | x | |

b. Pertinencia con la aplicación

| | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | |
|-----------|---|----|--|----|--|----|---|----|
| | Se aplica al contexto de la investigación | | Soluciona el problema de salud pública | | Su aplicación es sostenible en el tiempo | | En su ejecución involucra a otras instituciones y población | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| PROPUESTA | x | | x | | x | | x | |

DECISIÓN: Se analizó la propuesta de Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT seguridad S.A.C., Chiclayo, así mismo, se realizó las recomendaciones a detalle, aportando con conocimiento teórico y experiencias, por lo que se otorga la aceptación y validación a la propuesta para que pueda desarrollarse.

OBSERVACIONES:.....
.....
.....


.....
Ps. Boris R. Condori Córdova
 C.Ps. P. 40037

DNI: 41686083
EXPERTO

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PROGRAMA DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021.

Apellidos y Nombres del Evaluador: Katia Teresa Acuña Rojas

Gado académico: Magister

DNI N°: 46251841

Centro de labores: Universidad Señor de Sipán

Fecha de validación: 16 de julio 2021

Título del trabajo de investigación: Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT seguridad S.A.C., Chiclayo

Autor: José Carlos Tejada Ballena

a. Pertinencia con la investigación

| | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | |
|-----------|--|----|--|----|--|----|---|----|
| | Pertinencia con el problema, objetivos o hipótesis de investigación. | | Pertinencia con las variables y dimensiones. | | Pertinencia con las dimensiones e indicadores. | | Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia). | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| PROPUESTA | x | | x | | x | | x | |

b. Pertinencia con la aplicación

| | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | |
|-----------|---|----|--|----|--|----|---|----|
| | Se aplica al contexto de la investigación | | Soluciona el problema de salud pública | | Su aplicación es sostenible en el tiempo | | En su ejecución involucra a otras instituciones y población | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| PROPUESTA | x | | x | | x | | x | |

DECISIÓN: Habiendo leído y analizado la propuesta de Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT seguridad S.A.C., Chiclayo, se le realizó las recomendaciones y aportaciones respectivas a manera general, aportando con conocimiento teórico y experiencias necesarias, por lo que se otorga la aceptación y validación a la propuesta para que pueda desarrollarse.

OBSERVACIONES:.....
.....
.....



Mg. Katia Teresa Acuña Rojas
DNI: 46251841
EXPERTO

ANEXO 07:

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL TRABAJO EN EMPRESA



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 15 de junio del 2021

Señor:

JOSÉ CARLOS TEJADA BALLENA

Estudiante de la Maestría de Administración de Negocios - MBA

Asunto: Respuesta a su pedido

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle en cuanto a su pedido se le otorga el permiso para realizar el trabajo de investigación "Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C., Chiclayo".

Sin otro en particular se expide el presente, a solicitud a la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Atte:

Carlos Augusto Valiente La Torre
Coordinador de Operaciones
40447415

ANEXO 08:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Problemática | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala |
|---|--|---|---|------------------------|------------------------------------|------------|---|
| ¿Cuáles son las estrategias de motivación laboral para mejorar el desempeño laboral en la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021? | Objetivo general: Proponer estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021. Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none"> – Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021. – Diseñar estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021. – Validar las estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021. | Las estrategias de motivación laboral permitirán mejorar el desempeño laboral en la empresa MATT SEGURIDAD S.A.C CHICLAYO 2021. | V. Independiente: Estrategias de motivación laboral | Motivación extrínseca. | Políticas organizacionales | 1,2 | Totalmente en Desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5) |
| | | | | | Condiciones ambientales | 3,4 | |
| | | | | | Condiciones ambientales | 5,6 | |
| | | | | | Supervisión | 7,8 | |
| | | | | | Salario | 9,10,11 | |
| | | | V. Dependiente: Desempeño laboral | Motivación intrínseca | Realización | 12,13 | |
| | | | | | Reconocimiento | 14,15 | |
| | | | | Desempeño de la tarea | Conocimiento del puesto de trabajo | 1,2,3,4 | |
| | | | | Civismo | Clima organizacional | 5,6,7,8 | |
| | | | | Productividad | Cumplimiento de metas | 9,10,11,12 | |